



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

Zicht op service: nota van bevindingen

Startdatum – 1 november 2009

Einddatum – 1 november 2009

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Zicht op service

Conclusie

De dienstverlening van de ZBO's en gemeenten aan de burger in de keten van werk en inkomen staat centraal in dit onderzoek. Uitgegaan wordt van overheidsdienstverlening in de betekenis van het leveren van een product of dienst aan de burger door de overheid. Kwaliteit van de overheidsdienstverlening is opgevat als de mate waarin deze levering voldoet aan kwaliteitsnormen. Het gaat dan niet alleen om de diensten die individuele overheidsorganisaties aanbieden, maar ook om de samenhang in het aanbod van verschillende organisaties en de keten waarin de dienstverlening wordt aangeboden. Geconcludeerd wordt dat de klanten tevreden zijn over individuele overheidsorganisaties. Ook over de dienstverlening op de werkpleinen is de klant tevreden, zij het dat de tevredenheid over de ketendienstverlening lager is: rond een 6,5. De meeste onderzochte organisaties kennen (minimaal) het rapportcijfer 7 als doelstelling voor de klanttevredenheid.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/hzcws4dg>

Zicht op service

Nota van bevindingen



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Zicht op service

Nota van bevindingen

Colofon

Programma
Nummer

Dienstbare overheid
N09/09, november 2009

Inhoud

Colofon—2

1 Inleiding en probleemstelling—5

1.1 Aanleiding onderzoek—5

2 Bevindingen—9

2.1 Overheidsdienstverlening in perspectief—9

2.2 Doelstellingen ketenpartners—13

2.2.1 Aansturing en doelstellingen SVB en UWV—13

2.2.2 Doelstellingen gemeenten (werk en inkomen)—15

2.3 Beoordelingsaspecten—16

2.3.1 Prestatie-indicatoren meibrief SVB, UWV en ketensamenwerking—16

2.3.2 Programmabegrotingen onderzochte gemeenten—18

2.3.3 Communicatie prestatie-indicatoren naar de burger—18

2.4 Kwaliteit dienstverlening meten en verantwoorden—21

2.4.1 Landelijk beeld kwaliteit dienstverlening—21

2.4.2 SVB—22

2.4.3 UWV—24

2.4.4 Klantgerichtheid SUWI-keten werkzoekenden—26

2.4.5 Onderzochte gemeenten—27

2.5 Hoe stuurt SZW op de realisatie van de kabinetsdoelstelling?—29

3 Conclusies—31

Bijlage: AKO klantprincipes en BurgerServiceCode—35

1 Inleiding en probleemstelling

1.1 Aanleiding onderzoek

Overheidsdienstverlening staat in het middelpunt van de belangstelling van de politiek, zowel bij de landelijke overheid als bij lokale overheden. De commissie gemeentelijke dienstverlening (commissie Jorritsma) schreef in 2005 haar 'bestuurlijke agenda gemeentelijke dienstverlening 2015'¹. Inzet hiervan is een grotere rol voor gemeenten: "gemeenten als dé poort tot publieke dienstverlening". Een dienstverlening die aansluit op de klantvraag en normering van de dienstverlening (o.a. klanttevredenheid). Gemeenten hebben de afgelopen jaren diverse afspraken gemaakt. In het bestuursakkoord "Samen aan de slag" van 4 juni 2007 hebben Rijk en gemeenten (VNG) een inhoudelijke agenda opgesteld waarmee zij de komende jaren samen willen werken aan één effectieve overheid in dienst van de burger. Gemeenten verbeteren hun dienstverlening door onder andere de komende jaren te investeren in kwaliteitshandvesten en benchmarks. Eén van de zes pijlers van het beleidsprogramma van het kabinet Balkenende IV betreft de dienstbare overheid.² Pijler 6: "Overheid en dienstbare publieke sector" van het Beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV 2007-2011 uit juni 2007, vormt het beleidsmatige kader voor de dienstbare overheid. Doelstelling van het kabinet is: kwaliteit voorop en minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening³). De meeste burgers zijn tevreden over dienstverlening door de overheid, maar vinden wel dat het beter kan. Daarnaast signaleert de Ombudsman dat er een toename is van klachten over overheidsdienstverlening wanneer daarbij meerdere overheidsdiensten zijn betrokken. Kortom, de overheidsdienstverlening moet beter, merkbaar beter.⁴

IWI beoordeelt met het programma Dienstbare Overheid meerjarig hoe de keuzevrijheid van de klant om in contact te treden met de overheid is geregeld. Of de te verkrijgen dienstverlening van de ketenpartijen bekend is en begrijpelijk voor alle lagen van de bevolking. Of de burger op maat gesneden informatie krijgt, zijn gegevens maar één maal hoeft aan te leveren, of hij pro-actief wordt benaderd, of de procedures transparant zijn, of de gegevens betrouwbaar worden verwerkt en verstrekt aan derden, of de burger met zijn klachten en ideeën eenvoudig terecht kan, fouten hersteld worden en of de organisaties van hun fouten leren. Kan de burger mee denken, worden zijn belangen behartigd en kan hij participeren? Heeft hij een aanspreekpunt, wordt zijn situatie meteen beoordeeld en wordt er actie ondernomen ongeacht welke partij er uiteindelijk over gaat, zijn werknemers en werkgevers gelijkwaardige klanten van de sector werk en inkomen? Allemaal vragen waar de inspectie naar kijkt en die voortkomen uit de AKO klantprincipes en de door dit kabinet vastgestelde gedragscode⁵ voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne (digitale) samenleving.

In deze nota zijn de bevindingen vastgelegd van een onderzoek naar de wijze waarop de keten van werk en inkomen invulling geeft aan de hiervoor genoemde doelstellingen voor het verbeteren van de dienstverlening. Het onderzoek maakt deel uit

¹ Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015, juni 2005.

² Beleidsprogramma Balkenende IV juni 2007.

³ Beleidsprogramma Kabinet Balkenende IV 2007-2011 blz. 79.

⁴ Visie Betere dienstverlening overheid en actieprogramma dienstverlening en e-overheid, mei 2008.

⁵ Zie Visie Betere dienstverlening overheid en actieprogramma dienstverlening en e-overheid, mei 2008, blz. 28. De kwaliteitseisen voor de dienstverlening zijn opgenomen in het Werkschrift BurgerServiceCode versie 2.2 december 2006, uitgave Burger@Overheid.nl

van het toezichtprogramma Dienstbare Overheid, waarover in het najaar van 2009 een overkoepelende rapportage wordt uitgebracht.

1.2 Doel- en vraagstelling onderzoek

De dienstverlening van de ZBO's en gemeenten aan de burger in de keten van werk en inkomen staat in dit onderzoek centraal.

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende vragen:

1. *Welke doelstelling hanteren de ketenpartners voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger?*
2. *Op welke aspecten beoordelen de ketenpartners de kwaliteit van de dienstverlening, in relatie tot de kwaliteitseisen van de BurgerServiceCode?*
3. *Hoe meten de ketenpartners de kwaliteit van de dienstverlening?*
4. *Op welke wijze verantwoorden de ketenpartners zich over de kwaliteit van de dienstverlening?*
5. *Hoe stuurt SZW erop dat de ketenpartners de kabinetsdoelstelling realiseren?*

Het onderzoek mondt uit in een nota van bevindingen, die input is voor de overkoepelende rapportage. Het onderzoek bouwt voort op het onderzoek verricht door TNS-NIPO in opdracht van het ministerie van BZK⁶. Bij het veldonderzoek voor dit onderzoek heeft de inspectie vanzelfsprekend de 5 klantprincipes van het Algemeen Keten Overleg betrokken die gelden voor de dienstverlening op de werkpleinen. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de AKO klantprincipes en de kwaliteitsnormen van de BurgerServiceCode.

1.3 Onderzoeksmethodiek

Dit onderzoek gaat uit van overheidsdienstverlening in de betekenis van het leveren van een product of dienst aan de burger door de overheid. Kwaliteit van de overheidsdienstverlening is opgevat als de mate waarin deze levering voldoet aan kwaliteitsnormen. Het gaat niet alleen om de diensten die individuele overheidsorganisaties aanbieden, maar ook om de samenhang in het aanbod van verschillende organisaties en de keten waarin de dienstverlening wordt aangeboden (bijvoorbeeld de keten van werk en inkomen). Bij de SVB is de urgentie om te focussen op de ketens voor wat betreft de massale processen minder aanwezig, omdat voor het merendeel van de dienstverlening geldt dat deze niet in ketens plaatsvindt.

Door middel van bestudering van beschikbare (openbare) informatie van de ZBO's (o.a. jaarplannen, jaarverslagen, meibrieven, brochures) en de onderzochte gemeenten (o.a. programmabegrotingen, jaarverslagen, brochures), en via interviews heeft de inspectie kennis genomen van de doelstellingen en uitgangspunten, van waaruit de uitvoeringsorganisaties en gemeenten sturen op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De inspectie heeft vervolgens kennis genomen van de gerealiseerde 'scores' ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening (per ZBO, voor het gemeentelijk domein, in ketenverband). Per score heeft IWI vastgesteld hoe de meting heeft plaatsgevonden. Vervolgens heeft IWI de verantwoordingen geanalyseerd.

Bij SVB en UWV heeft de inspectie een interview afgenomen op het hoofdkantoor (vertegenwoordigers strategische zaken/relatiebeheer). Daarnaast zijn de verkregen documenten bestudeerd.

⁶ Onderzoek naar de kwaliteit van de Overheidsdienstverlening; Beoordeling van overheidsdienstverlening vanuit levensgebeurtenissen, TNS-NIPO, mei 2008.

Met het oog op het verkrijgen van een indicatief landelijk beeld van het gemeentelijk domein is voldoende diversiteit nodig. Daarom is IWI uitgegaan van de volgende selectie:

- 1 G4 gemeente
- 3 G27-gemeenten, waarvan 1 uit N(oord)/O(ost), 1 uit Z(uid) en 1 uit W(est)
- 3 gemeenten > 50.000 inwoners, niet behorend tot G31, waarvan 1 uit N/O, 1 uit Z en 1 uit W
- 4 gemeenten < 50.000 inwoners (met tenminste 2 uit gemeenten < 20.000 inwoners) waarvan 1 uit N, 1 uit O, 1 uit Z en 1 uit W
- 3 intergemeentelijke sociale diensten, waarvan 1 uit N/O, 1 uit Z en 1 uit W.

Uiteindelijk zijn er 12 interviews afgenomen bij vertegenwoordigers (afdelingshoofden, teamleiders, beleidsmedewerkers) van de afdelingen voor werk en inkomen. Tevens heeft de inspectie de programmabegrotingen en de tijdens de interviews aangereikte (beleids)documenten van de onderzochte gemeenten doorgenomen. Van de gemeenten die we niet hebben geïnterviewd (één gemeenten van de G27 uit het westen en één gemeente < 50.000 uit het westen), heeft de inspectie wel de programmabegrotingen bestudeerd.

Het onderzoek is er niet op gericht representatieve uitspraken te doen over het gemeentelijk domein. De interviews bieden achtergrondinformatie over de kwaliteit van de dienstverlening, naast de informatie die we uit de openbare websites verkrijgen. De uitspraken die IWI doet over het gemeentelijk hebben betrekking op de onderzochte gemeenten. Door de spreiding over gemeentegrootte en regio, kan IWI wel een indicatief landelijk beeld geven.

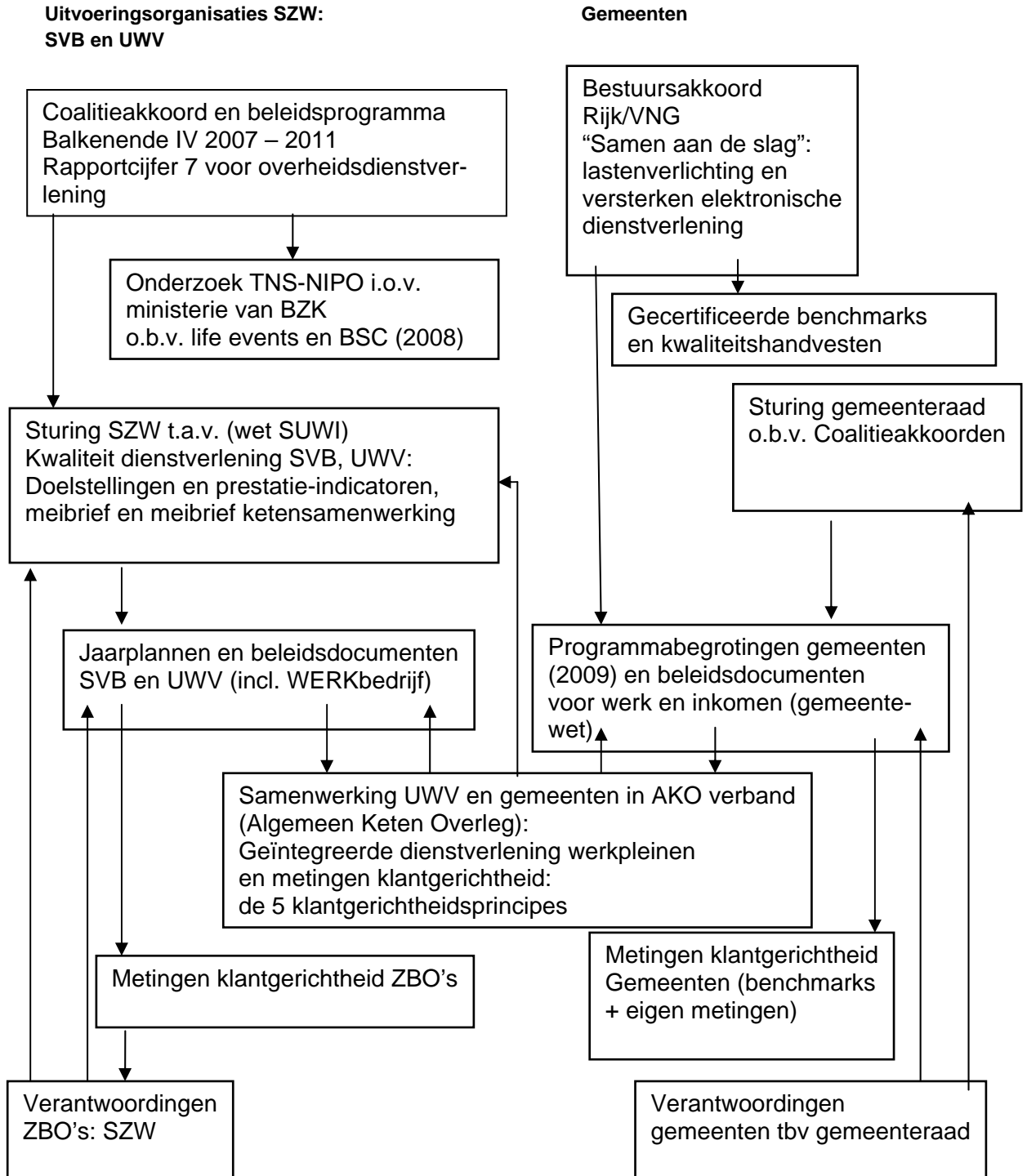
IWI heeft als referentieperiode voor het onderzoek 2008 en het eerste half jaar van 2009 genomen.

1.4 Sturing ZBO's en gemeenten

De sturing bij de ZBO's is op een andere leest is geschoeid dan bij de gemeenten. Onderstaand overzicht laat dat zien. Bij de ZBO's is de sturing gebaseerd op de SUWI-wetgeving. Bij de gemeenten zijn het coalitieakkoord en de programmabegrotingen leidend. In paragraaf 2.2 gaan we hier verder op in. Ook geeft het overzicht een beeld van de samenwerking binnen AKO verband. SZW stuurt een meibrief (zie ook 2.2.2) naar SVB en UWV. UWV, VNG en Divosa ontvangen een aparte ketenmeibrief, waar het de ketensamenwerking betreft op de werkpleinen. Bij de SVB en UWV is er sprake van een directe sturingsrelatie, bij VNG en Divosa gaat het om een samenwerkingsrelatie.

Het rapportcijfer 7 komt aan bod in het beleidsprogramma van het kabinet Balkenende en in het bestuursakkoord Rijk en VNG "Samen aan de slag" (d.d. 4 juni 2007), dat, gezien vanuit de kwaliteit van de dienstverlening, vooral ingaat op de vermindering van de administratieve lasten en de versterking van de elektronische dienstverlening. Gemeenten kunnen individueel doelen stellen.

Schematisch overzicht sturingsrelaties SVB en UWV en gemeenten



2 Bevindingen

In dit hoofdstuk besteedt IWI in de eerste plaats aandacht aan de ontwikkelingen ten aanzien van overheidsdienstverlening. Aan de orde komen de belangrijkste ontwikkelingen op gemeentelijk niveau en op het niveau van de Rijksoverheid en de ontwikkelingen in het kader van de wet SUWI, waaronder de vorming van werkpleinen en de ontwikkeling van de geïntegreerde dienstverlening. Dit hoofdstuk volgt verder de vraagstelling voor het onderzoek.

2.1 Overheidsdienstverlening in perspectief

Deze paragraaf schetst de belangrijkste ontwikkelingen in de afgelopen jaren voor de dienstverlening in de sector werk en inkomen. Dat gebeurt aan de hand van enkele belangrijke beleidsdocumenten van gemeenten en Rijk. Ook besteedt IWI kort aandacht aan de gevolgen van de kredietcrisis/economische recessie. Inzicht in de belangrijkste ontwikkelingen is nodig om de huidige stand van zaken in de juiste context te kunnen plaatsen en de dienstverlening op waarde te kunnen schatten.

De volgende ontwikkelingen komen achtereenvolgend aan de orde:

- Dienstverlening en e-overheid (Rijk)
- Visie commissie Jorritsma (2005) en oprichting KING (gemeenten)
- Ontwikkelingen structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI)
- Kredietcrisis en economische recessie

Dienstverlening en e-overheid

Er zijn op dit moment al veel publieke diensten online beschikbaar voor burgers en bedrijven, bijvoorbeeld voor de aangifte inkomstenbelasting, aangifte doen bij de politie en de elektronische intake WW. Daarnaast zijn er initiatieven gestart om de administratieve processen 'achter de schermen' doelmatig en doeltreffend te laten verlopen over de grenzen van de betrokken overheidsdiensten heen. In de loop van de tijd hebben opeenvolgende kabinetten verschillende programma's ontwikkeld om de elektronische dienstverlening te faciliteren en realiseren⁷:

- het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (1994);
- het actieprogramma Elektronische Overheid (1998);
- De Digitale Delta (Nederland online) (1999);
- Contract met de Toekomst (2000);
- Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf (2002);
- Programma Andere Overheid (2003);
- Op weg naar de elektronische overheid;
- Verklaring elektronische dienstverlening (2006);
- Visie Betere dienstverlening overheid en actieprogramma dienstverlening en e-overheid, (2008);
- Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP) (2008).

In het Programma Andere Overheid speelt ICT een belangrijke rol in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. In 2007 moest 65% van de publieke dienstverlening plaatsvinden via internet, waarbij sprake is van eenmalige gegevensuitvraag bij de burger en meervoudig gebruik van bij de overheid bekende gegevens.

⁷ Zie ook: IWI en de elektronische overheid, Verkennende studie, december 2006.

Tegelijkertijd zouden de administratieve lasten met 25% moeten verminderen, waarbij alle departementen hun eigen regelgeving moesten doorlichten met het oog op versobering, vereenvoudiging of zelf opheffing van regels. "Op weg naar de elektronische overheid" benoemt zeven domeinen, de belangrijkste elementen binnen die domeinen en de noodzakelijke vervolgcacties voor het realiseren van de elektronische dienstverlening. "De verklaring" uit 2006⁸ spreekt spelregels af voor de financiering van ontwikkeling, bouw en realisatie, implementatie en beheer van de e-overheid en benoemt, in de geest van de BurgerServiceCode, een aantal uitgangspunten voor betere dienstverlening en somt in de bijbehorende uitvoeringsagenda ook een aantal te ontwikkelen basisvoorzieningen op. De visie betere dienstverlening uit 2008 maakt voor het rijk inzichtelijk welke basisvoorzieningen ontwikkeld dienen te worden voor en het NUP geeft de afspraken weer tussen rijk, provincies, gemeenten en waterschappen over de ontwikkeling van de basisvoorzieningen voor alle overheden voor de duur van deze kabinetsperiode.

Het beleidsprogramma van het kabinet Balkenende IV 2007 - 2011 onderstreept het belang van ICT-toepassingen, internet en digitalisering voor het verbeteren van de dienstverlening van de overheid. Pijler 6 van het beleidsprogramma geeft aan dat de kwaliteit van de dienstverlening moet verbeteren en de administratieve lasten moeten worden verlicht.

Doelstelling is: kwaliteit voorop en minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening (blz. 79 van het beleidsprogramma).

Visie commissie Jorritsma en oprichting KING

De commissie Jorritsma heeft de volgende hoofdpunten opgenomen in de bestuurlijke agenda voor de gemeentelijke dienstverlening 2015:

- Binnen 10 jaar zijn gemeenten dé poort tot publieke dienstverlening; Gemeenten moeten het voorportaal worden voor de Nederlandse overheid. Gemeenten zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen voor al haar producten direct terecht kan. Indien dit mogelijk en effectiever is, kan dit ook geschieden via bemiddeling door andere overheden dan wel ketenpartners. Als voor de burger het natuurlijke contactmoment buiten de gemeentelijk organisatie ligt, wordt dit benut voor de gemeentelijk producten (bijv. geboorteloket in ziekenhuizen)
- Binnen 10 jaar hebben gemeenten een gezamenlijk servicecenter voor de publieke dienstverlening; De klant moet centraal komen te staan (vraaggericht werken) en gemeenten passen multichanneling toe. ICT is hierbij belangrijke productiefactor (ICT-gestuurd) en de samenwerking met ketenpartners verloopt optimaal (goede keteninrichting). Shared services, gezamenlijke klantcontactcentra zijn heel gewoon (efficiencywinst).
- Binnen 10 jaar vinden gemeenten het heel gewoon om zichzelf te normeren over de kwaliteit van dienstverlening; Kwaliteitshandvesten, servicenormen en klanttevredenheid worden belangrijker. Er moet een keurmerk komen voor dienstverlening, afgegeven door een onafhankelijke instantie. Er moet worden geïnvesteerd in een dienstverlenende cultuur. Dienstverlening is een vak.

Veel gemeenten werken aan de verbetering van hun dienstverlening op alle gebieden. Gemeenten worden daarbij vanuit het Rijk met een veelheid van uitvoeringsregels, prestatieafspraken en monitors geconfronteerd om de bereikte verbeteringen te kunnen markeren. Gemeenten vatten dit op als inperking van de beleidsruimte en zien dat ook terug in bijvoorbeeld het programma Andere Overheid, waarin doelstel-

⁸ Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid! Verklaring, vast te stellen bij gelegenheid van het Bestuurlijk Overleg van Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen, 18 april 2006.

lingen zijn geformuleerd voor de digitale overheid en het gebruik van kwaliteitshandvesten. Gemeenten moeten zelfbewuster worden: in staat zijn om de kwaliteit van de dienstverlening steeds weer opnieuw te laten aansluiten op nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en opgaven.

Er is op dit moment een plan gereed om een Kwaliteitinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) op te richten dat moet bijdragen aan duurzame kwaliteitsverbetering van het lokale bestuur en gemeentelijke dienstverlening. King gaat opereren vanuit drie pijlers: benchmarking, bestuurskracht en informatietechnologie. King zal gegevens uit gemeentelijke benchmarks blijven verzamelen op de website www.waarstaatjegemeente.nl (zie ook paragraaf 2.4.5) en beoogt daarmee bij te dragen aan de horizontale verantwoording. Bestuurskracht richt zich vooral op onderzoek naar het functioneren van gemeenten op strategisch niveau. De pijler informatietechnologie zal voor een deel het beheer en de ontwikkeling van producten uit het programma Elektronische Gemeenten (EGEM) overnemen, waarbij de prioriteit voor de uitvoering ligt bij het NUP). Er is een kwartiermaker en kernteam ingesteld voor KING. Het is de ambitie dat KING per 1 januari 2010 volledig operationeel is.

Ontwikkelingen structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI)⁹

De wet SUWI (2002) heeft grote gevolgen gehad voor de bestaande structuur in de sociale zekerheid. CWI en UWV deden hun intrede. Daarnaast ontstond een keten van dienstverlening: werk- en uitkeringsintake aan de kop van het proces voor CWI, gevolgd door uitkeringsbeoordeling WW en re-integratieactiviteiten door UWV en voor de bijstand en re-integratieactiviteiten door gemeenten. Afstemming op strategisch niveau door de ketenpartners vindt plaats binnen het Algemeen Keten Overleg (AKO). De afspraken in het kader van de samenwerking worden neergelegd in een ketenprogramma. Op tactisch niveau vond er overleg plaats binnen het Regionaal Ketenoverleg en door middel van serviceniveau-overeenkomsten (SNO's) tussen CWI en UWV respectievelijk gemeenten. Met de invoering van de Wet SUWI hebben de ketenpartners hun ambities op het gebied van klantgerichtheid verhoogd.¹⁰

Omdat voor de ambities op het terrein van de (arbeids)participatie de mogelijkheden van de afzonderlijke ketenpartners tekortschieten en vanwege de efficiencytaakstellingen uit het Coalitieakkoord Balkenende IV, is de dienstverlening van CWI en UWV in één organisatie ondergebracht (UWV) en is de samenwerking tussen UWV en gemeenten geïntensiveerd. SNO's, die mede bedoeld waren voor de afspraken tussen CWI, UWV en gemeenten zijn afgeschaft, in verband met de focus op klantgerichtheid. UWV en gemeenten dienen geïntegreerde dienstverlening aan te bieden op zogeheten Werkpleinen, waarin de werkzoekende of werkgever de keten als geheel kan aanspreken en de keten ook als geheel zijn diensten aanbiedt: één aanspreekpunt, één geïntegreerd ketenwerkproces en klantvolgsysteem, een andere klantbenadering en houding medewerkers (van procesgericht naar klantgericht) en geïntegreerde werkgeversbenadering. Om vraag en aanbod goed te kunnen matchen is het van belang dat de dienstverlening aansluit op het regionale participatie- en arbeidsmarktbeleid, waarbij er een voortrekkersrol is voor gemeenten. Klantgerichtheid is (en blijft) één van de kerndoelen van de wet SUWI.

De inspectie constateert hier een spanningsveld, lokale en landelijke sturing moet op de werkpleinen met elkaar in overeenstemming worden gebracht. De verschillende sturingslijnen kunnen tot frictie in de uitvoeringspraktijk leiden. Het toeleiden naar

⁹ Ontleend aan de memorie van toelichting wijziging Wet SUWI.

¹⁰ Kabinetsreactie Evaluatie SUWI onderdeel klantgerichtheid.

werk gebeurt in samenwerking met het UWV op het Werkplein. Het verstrekken van inkomen -een uitkering voor levensonderhoud of een voorziening in het kader van het gemeentelijke minimabeleid- is een taak van de gemeente.

Eenzijds moeten de organisatieonderdelen van werk en inkomen (en zorg) voldoen aan de gemeentebrede doelstellingen voor de kwaliteit van de dienstverlening en het beleid van de gemeente voor werk en inkomen, anderzijds moeten ze samenwerken met het landelijk opererende UWV, dat door de minister van SZW wordt aangestuurd (SUWI-wetgeving).

Er zijn ruim 100 werkpleinen, wat betekent dat er meerdere gemeenten zijn vertegenwoordigd op het werkplein naast het UWV, die het ook onderling eens moeten worden over het kwaliteitsniveau van de dienstverlening.

Dan zijn er ook gemeenten die de uitvoering van werk en inkomen hebben overgedragen aan een intergemeentelijk samenwerkingsverband. Een gezamenlijke uitvoering wil echter niet zeggen dat de bestuurders van de afzonderlijke gemeenten geen zeggenschap meer willen hebben over 'hun' gemeentelijk beleid en het gemeentelijke WWB-budget. Sinds een aantal jaren wordt het WWB-budget niet meer aan het samenwerkingsverband maar aan de afzonderlijke gemeenten ter beschikking gesteld.

Kredietcrisis en economische recessie

De economische recessie heeft grote gevolgen voor de instroom in de WW en de WWB en de werkzaamheden van UWV en gemeenten op de werkpleinen. Vooral de instroom in de WW is sterk toegenomen de afgelopen maanden (meer dan verdubbeld), op de werkpleinen zijn er veel meer werkzoekenden bij een afnemend aantal vacatures. Het aantal uitkeringen in het kader van de ZW neemt overigens af door een kleiner aantal uitzendkrachten. De instroom in de WWB komt inmiddels ook op gang. Inmiddels heeft UWV de capaciteit kunnen uitbreiden om de toegenomen instroom op te kunnen vangen. Bij de aanvraagprocedure van de WIA-uitkeringen kunnen zich, op grond van organisatorische problemen, vertragingen voordoen. Zo zullen meer uitkeringen per voorschot worden betaald, wat bij klanten leidt tot langere onzekerheid over hun recht.

Ook zal het beroep op de zelfredzaamheid bij het zoeken naar ander werk groter zijn, zeker na de eerste periode van de ca. 3 maanden waarin geprobeerd wordt de burger te begeleiden van werk naar werk. Het ministerie van SZW verleent aanvullend budget, maar er zullen wel scherpere keuzes gemaakt moeten worden voor de inzet van werkcoaches en de besteding van het re-integratiebudget. De aandacht is primair gericht op de begeleiding van werk naar werk, specifiek naar de zogenoemde tekortsectoren; dat is vooral terug te vinden in de inzet van werkcoaching.

De onderzoekers van "Zicht op service" hebben kennis genomen van deze ontwikkelingen en de toelichting hierop van UWV en gemeenten tijdens de interviews. De (jaarlijkse) onderzoeksbevindingen over de klanttevredenheid hebben echter betrekking op het jaar 2008. Ten tijde van het onderzoek konden de gevolgen van deze ontwikkelingen voor de kwaliteit van de dienstverlening nog niet in volle omvang worden vastgesteld.

2.2 Doelstellingen ketenpartners

Deze paragraaf gaat in op de doelstellingen die de ketenpartners nastreven voor de verbetering van de kwaliteit van hun dienstverlening. Het streven van het kabinet is erop gericht dat burgers aan het einde van deze kabinetsperiode een gemiddeld rapportcijfer 7 geven voor de overheidsdienstverlening als geheel. Betrokken overheidsorganisaties die onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vallen, in dit geval de SUWI-ZBO's UWV en de SVB, zijn binnen het gestelde (begrotings)kader zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, al dan niet in ketenverband.

Gemeenten hanteren hun eigen doelstellingen voor het verbeteren van de dienstverlening. De VNG heeft in dit verband met het rijk geen kwantitatieve afspraken willen maken over een na te streven rapportcijfer voor dienstverlening (ook niet in ketenverband).

2.2.1 *Aansturing en doelstellingen SVB en UWV*

Om de aansturing van de SUWI-organisaties vorm te geven heeft SZW een sturingsfilosofie ontwikkeld en een planning en controlcyclus opgezet.¹¹ De sturingsfilosofie gaat uit van het government-governance principe van beleid, sturen, beheersen, verantwoorden en toezicht houden. In aanvulling hierop heeft SZW gekozen voor het 4R-concept, als samenhangend concept van overheidssturing: sturing op basis van het geven van richting en ruimte en het vragen van rekenschap en resultaat. Het gaat daarbij niet alleen om de aansturing van de individuele organisaties, maar ook om de aansturing van de organisaties in de onderlinge ketenafhankelijkheid. De planning- en controlcyclus is het instrument om afspraken te maken met de SUWI organisaties over beleidsprestaties (output) en beleidseffecten (outcome) en voor het beoordelen ervan.

Met de zogeheten meibrief verzoeken de bewindslieden van SZW de SVB en het UWV (inclusief Werkbedrijf), het BKWI en het Inlichtingenbureau een concept-jaarplan op te stellen.

In deze brief staan de onderling afgestemde beleidsmatige prioriteiten en financiële kaders voor het volgende jaar. Daarnaast schrijven de bewindslieden de ketenpartners via een ketenmeibrief aan over de prioriteiten van de ketensamenwerking. De concept-jaarplannen bevatten de voorstellen van de uitvoeringsorganisaties voor de planning, begroting en normering van de prestatie-indicatoren. De concept-jaarplannen worden door SZW getoetst op volledigheid, juistheid en haalbaarheid. Dit geldt ook voor de voorgestelde normering van de prestatie-indicatoren. In een bestuurlijk overleg wordt de wederzijdse inzet besproken en vervolgens hebben de uitvoeringsorganisaties tot 1 oktober de tijd om een jaarplan en begroting in te dienen. Vervolgens keurt de minister het jaarplan en de begroting goed, mits het jaarplan en de begroting aan de eraan te stellen eisen voldoen. Aan de hand van tussentijdse verantwoordingen (tertaalrapportages) toetst SZW de uitvoering van het goedgekeurde jaarplan en bijbehorende begroting. Hierbij passeren ook de indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening de revue.

De directie RUA (Relatiebeheer, Uitvoeringsontwikkeling en Aansturing) is verantwoordelijk voor de (aan)sturing namens de Minister van de SZW uitvoeringsorganisaties, teneinde een doeltreffende, doelmatige, rechtmatige, kwalitatief hoogwaardige en klantgerichte uitvoering van het SZW-beleid op het terrein van werk en inkomen te bereiken. Tevens stuurt RUA de keteninformatisering en ketensamenwerking tussen de verschillende organisaties aan.

¹¹ Draaiboek planning- en controlcyclus SUWI-organisaties, directie RUA 2009 (versie 1.0).

Het belang van het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening onderstreept SZW in de meibrieven 2009 voor de ZBO's en voor de ketensamenwerking.

Uit het jaarplan van de directie RUA¹² valt op te maken dat dienstverlening aan burgers en bedrijven één van de speerpunten voor 2009 is, waarbij onder meer wordt ingegaan op het realiseren van geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen, realisatie van de elektronische overheid, verminderen administratieve lastendruk en een werkende en stabiele loonaangifteketen.

Hieronder gaan we op hoofdlijnen in op de doelstellingen van SVB en UWV, waar het de dienstverlening aan de klanten betreft.

Sociale Verzekeringsbank

De SVB heeft als missie 'een excellente uitvoerder te zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid'. Vanuit deze missie heeft de SVB vier ambities geformuleerd:

- Een voortreffelijke uitvoering van de primaire opdracht;
- Excellente dienstverlening aan de klant;
- Resultaatgerichte werkgemeenschap met betrokken en zich ontwikkelende medewerkers;
- Investeren in de toekomst, tonen van innovatief gedrag en maatschappelijk betrokken zijn.

Een 'excellente uitvoerder zijn van persoonsgebonden regelingen' is het belangrijkste thema van de SVB. Hiervoor heeft de SVB het programma SVB 10 in het leven geroepen. Dit programma gaat onder meer in op het uitbreiden van de dienstverlening via internet, de ontwikkeling van integrale serviceteams en de vernieuwing van processen en bijbehorende ICT systemen. SVB heeft de ambitie het rapportcijfer 8 te scoren voor dienstverlening in 2009.

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

In 2006 startte het UWV het programma Vernieuwing. Uitgangspunt hierbij is de kanteling van een wetgerichte naar een klantgerichte organisatie. Onderdeel van het programma is een proces redesign (klantprocessen), een daartoe benodigde nieuwe organisatiestructuur en een uitgebreid cultuurinterventieprogramma. Per 1 januari 2009 is het programma Vernieuwing opgeheven en zijn de activiteiten ondergebracht bij de individuele divisies. Eén van de divisies is "Klant en Service", die ervoor moet zorgen dat de dienstverlening door alle klanten als een logisch geheel ervaren wordt, de klant altijd goed en snel geholpen, wordt waar, met wie, via welk kanaal dan ook, waarover of wanneer hij of zij ook contact heeft met UWV. Klanten moeten weten waar ze aan toe zijn en worden aangesproken in heldere en eenduidige taal en medewerkers beschikken over de juiste informatie om de klant goed te kunnen helpen. UWV heeft "Werk boven Inkomen" (lees "Werk boven uitkering") als eerste externe doelstelling voor het dienstverleningsbeleid. Het door gerichte, zakelijke en heldere communicatie, stimuleren van werkgevers en verzekerden om instroom in ZW, WAO en WW te voorkomen en de eventuele uitkeringsduur zoveel mogelijk te beperken is een tweede doelstelling. Deze doelstelling wordt vanuit het perspectief van het dienstverleningsbeleid bereikt door de cliënten van UWV, zowel werkgevers als verzekerden, te wijzen op de rechten, maar vooral ook de plichten en de eigen verantwoordelijkheid, die gepaard gaan met de werknemersverzekeringen. De tweede externe doelstelling van het dienstverleningsbeleid is de administra-

¹² Jaarplan RUA 2009, 4 februari 2009.

tieve last voor werkgevers en verzekerden zoveel mogelijk te beperken. Het rapportcijfer 7¹³ voor dienstverlening is een door UWV geformuleerd gewenste resultaat. Voor 2009 is de norm voor klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden een 6,8¹⁴.

2.2.2 Doelstellingen gemeenten (werk en inkomen)

De gemeentebegroting legt (in de beleidsbegroting en de financiële begroting) de beleids- en de financiële kaders vast voor de activiteiten die een gemeente in het begrotingsjaar op de diverse beleidsterreinen, programma's, wil ondernemen. 'Werk en inkomen' is een van deze beleidsterreinen. De gemeenteraad heeft de kaderstellende en controlerende taak, terwijl het college van B&W dit beleid uitvoert, de bestuursbevoegdheden heeft en verantwoording aflegt. De raad heeft een belangrijke rol onder meer vanwege haar budgetrecht. In de Gemeentewet en het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV) staat voorgeschreven aan welke eisen de jaarlijkse begroting en de jaarstukken moeten voldoen. Gemeenten voeren in het kader van werk en inkomen de taken uit, die zijn opgedragen aan gemeenten bij of krachtens de Wet werk en bijstand (WWB) of enige andere wet die in medebewind met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) wordt uitgevoerd, zoals de Wet Sociale Werkvoorziening. Voor wat betreft de dienstverlening is het van belang dat gemeenten samenwerken met UWV in de werkpleinen. Daarnaast houden gemeenten rekening met de afspraken die de VNG heeft gemaakt met het rijk in het bestuursakkoord "Samen aan de slag". Het rijk heeft met de VNG afspraken gemaakt over het rapportcijfer 7 als doelstelling voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. De gemeenten bepalen zelf of ze dit rapportcijfer als doelstelling overnemen voor de kwaliteit van de dienstverlening. In een groot aantal programmabegrotingen 2009 of onderliggende stukken (beleidsnotities, afdelingsplannen sociale zaken) van de onderzochte gemeenten¹⁵ heeft de inspectie de doelstelling, het rapportcijfer 7 voor overheidsdienstverlening, aange troffen. Enkele gemeenten streven naar het rapportcijfer 7,5 of 8 voor de dienstverlening.

Overigens beschikken vele gemeenten niet meer over een eigen sociale dienst. Kleinere gemeenten blijken vaak niet in staat zijn om de complexe regelgeving zelf uit te voeren, deskundige medewerkers aan te trekken en te houden. Deze gemeenten kunnen er voor kiezen om samen te werken met (een) andere gemeente(n). Kleinere gemeenten kunnen de sociale dienst uitbesteden aan een grotere gemeente of op basis van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen een samenwerkingsverband. Hierbij is sprake van een volledige overdracht van taken en bevoegdheden. Dit moet leiden tot een effectiever en efficiëntere uitvoering van de WWB, waarbij de continuïteit beter is gewaarborgd. SZW biedt ondersteuning op dit punt in het kader van een stimuleringsregeling. Bij een Gemeenschappelijke Regeling komen de deelnemende gemeenten meer op afstand te staan, hetgeen de samenwerking om te komen tot geïntegreerde dienstverlening op het werkplein kan bemoeilijken. Ook komt de kaderstellende en controlerende rol van de gemeenteraden van samenwerkende gemeenten dan meer getrap tot stand en wordt in vele gevallen gepoogd om nog een "couleur locale" te bewerkstelligen in het beleid. Het is in dit verband dan denkbaar dat het voor een aan een intergemeentelijk samenwerkingsverband verbonden

¹³ Voor een goed begrip van de betekenis van het rapportcijfer 7 voor dienstverlening, zij vermeld dat dit één vraag betreft aan de burger: geef tussen 0 en 10 aan hoe u de dienstverlening waardeert. Deze 7 heeft dus geen relatie met de kwaliteitsnormen uit de BSC. Per kwaliteitsnorm wordt in de klantgerichtheidsonderzoeken aan de hand van de antwoorden op een aantal vragen vastgesteld hoe tevreden de klanten zijn op dit aspect. Op basis van deze antwoorden kan worden bijgestuurd.

¹⁴ Viermaandenverslag UWV 2009, juni 2009.

¹⁵ De inspectie heeft bij de onderzochte intergemeentelijke sociale diensten niet gekeken naar de programmabegrotingen of onderliggende stukken van de verantwoordelijke gemeenten.

cliëntenraad lastig is om wijs te worden uit het gedifferentieerde aanbod van regelingen bij de aangesloten gemeenten. Uiteraard is het wel zo dat wanneer de dienstverlening van de intergemeentelijke sociale dienst onder de maat is, dit tot uitdrukking zal komen in de beoordelingen van de werkzoekenden en werkgevers van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening, op basis waarvan het verantwoordelijk bestuur in voorkomende gevallen maatregelen kan treffen om de dienstverlening te verbeteren.

2.3 Beoordelingsaspecten

Deze paragraaf gaat in op de beoordelingsaspecten die SVB, UWV en gemeenten hanteren voor het beoordelen van de kwaliteit van de dienstverlening. Voor SVB en UWV is in de eerste plaats nagegaan op welke prestatie-indicatoren de opdrachtgever SZW stuurt in het kader van de begrotingscyclus. Bij de onderzochte gemeenten heeft de inspectie gekeken naar de o.a. in de programmabegrotingen opgenomen indicatoren. De indicatoren die de uitvoeringsorganisaties en gemeenten naar de burger toe hanteren, komen aan bod in 2.3.3.

2.3.1 *Prestatie-indicatoren meibrief SVB, UWV en ketensamenwerking*

De meibrief van de bewindslieden van SZW markeert de start van de begrotingscyclus. De voor de ZBO's vastgestelde en in de meibrieven opgenomen prestatie-indicatoren in het licht van de kwaliteit van de dienstverlening, raken een deel van de in de BurgerServiceCode opgenomen kwaliteitsnormen. Het verzoek aan de ketenpartners is om zelf met een norm te komen voor de ketensamenwerking ('Klanttevredenheidsindicator werkzoekenden') voor 2009. Hieronder komen de prestatie-indicatoren aan bod van SVB, UWV en de keten van werk en inkomen, zoals opgenomen in de meibrieven 2009 (waarmee SZW op hoofdlijnen het (begrotings)kader verwoordt voor de jaarplannen 2009).

Prestatie-indicatoren SVB

Prestatie-indicator (voor zover relevant voor dienstverlening)

Rechtmatigheid AOW, Anw, AKW

Nationale en internationale tijdigheid AOW, Anw, AKW

Klanttevredenheid

- a. telefonisch (o.a. afhandeling en tijdigheid)
- b. internet
- c. schriftelijk

Klachtenmanagement

- a. tijdigheid klachtenafhandeling
- b. tevredenheid klachtenafhandeling

Prioritair thema in het licht van de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening is het programma SVB Tien: "De SVB heeft als missie om de beste, servicegerichte en omgevingsbewuste uitvoerder te zijn van persoonsgebonden regelingen van de overheid. Dit onderschrijf ik (=staatssecretaris van SZW) van harte. Het programma SVB Tien draagt hieraan bij. Dit vernieuwingstraject zal onder meer tot gevolg hebben dat de dienstverlening aan de klant verbetert."

Prestatie-indicatoren UWV/Werkbedrijf (CWI)

Prestatie-indicatoren 2009 (voor zover van belang voor dienstverlening)

Tijdigheid indicatie WSW

Tijdigheid ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen

Tijdigheid herindicatie WSW

Tijdigheid eerste betaling (WW, WIA, ZW en WAJONG)

Rechtmatigheid

Aantal beschikbare CV's

Aantal te vervullen vacatures

Plaatsingspercentage AG

Arbeidsuitstroomquote WW

Re-integratieaanbodquote WW

Uitstroomquote ZW binnen en na 13 weken

Klanttevredenheid (uitkeringsgerechtigden en werkgevers)

Waardering van de klant op deelaspecten (persoonlijke aandacht, bereikbaarheid/toegankelijkheid, communicatie/informatie, tijdigheid/snelheid)

Ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening is de volgende uitspraak van belang: "Wij (=bewindslieden SZW) achten het van groot belang dat de klantgerichtheid, effectiviteit en efficiency van de uitvoering de komende jaren verbetert. Uw ambitie om de komende jaren uit te groeien tot één van de beste publieke dienstverleners stemt ons dan ook positief. Het Vernieuwingsprogramma en de vorming van het gezamenlijk WERKbedrijf CWI/UWV spelen een cruciale rol om de dienstverlening verder te verbeteren. Daarnaast zijn onder meer de inzet van ICT, waaronder de initiatieven op het terrein van de elektronische overheid, en de regulering van belang. Wij verwachten dat de investeringen in de vernieuwing in 2009 tot zichtbare resultaten van de klanten van het UWV zullen leiden en zullen resulteren in een verdere verhoging van de klanttevredenheid. Wij verzoeken u ons bij de indiening van uw jaarplan 2009 een geactualiseerde versie van de Vernieuwingsagenda te doen toekomen, waarin de concrete activiteiten, te behalen mijlpalen, resultaten en investeringen in 2009 uitgewerkt worden."

Ook de ontwikkeling van de polisadministratie is in dit kader van belang, omdat de polisadministratie eenmalige en betrouwbare uitvraag van gegevens mogelijk moet maken. De polisadministratie wordt overigens ook wel BLAU (basisregistratie, lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen) genoemd en is ook zeer van belang voor de SVB.

Prestatie-indicatoren ketensamenwerking

Voor de ketensamenwerking is de klanttevredenheidsindicator op PM gesteld in de ketenmeibrief voor 2009:

Indicator	Norm 2009
------------------	------------------

Klanttevredenheidsindicator werkzoekenden	PM
---	----

Het verzoek aan de ketenpartners is om zelf een norm te stellen.

Dit verzoek hangt samen met het bezwaar van de ketenpartners om prestatie-indicatoren te normeren vanwege de autonome positie van gemeenten (zie ook 2.3.3 onder ketensamenwerking).

2.3.2 *Programmabegrotingen onderzochte gemeenten*

De inspectie heeft voor dit onderzoek voor de onderzochte gemeenten in de eerste plaats gekeken naar de programmabegrotingen, burgerjaarverslagen, afdelingsplannen sociale zekerheid e.d. die via de gemeentesite beschikbaar zijn. Binnen de programmabegrotingen heeft de inspectie kennis genomen van de programma's voor werk en inkomen en voor gemeentelijke dienstverlening. Tijdens de interviews heeft IWI gevraagd naar de gebruikte prestatie-indicatoren in het kader van de dienstverlening specifiek voor werk en inkomen en naar de relatie tussen het programma werk en inkomen en, waar aan de orde, het gemeentebrede programma dienstverlening.

De programma's werk en inkomen gaan grosso modo in op het vergroten van de (arbeids)participatie, het verstrekken van een bijstandsuitkering, armoedebestrijding, de ontwikkeling van het werkplein (geïntegreerde dienstverlening). Enkele onderzochte gemeenten hebben (één of meerdere prestatie-indicatoren) uitgewerkt voor de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld in het afdelingsplan of een managementcontract. Sommige gemeenten hebben bewust geen indicatoren benoemd voor de klanttevredenheid. Veelal maken de gemeenten een verwijzing naar het gemeentebrede (bijvoorbeeld in het kader van het burgerjaarverslag¹⁶) of specifieke klanttevredenheidsonderzoek in het kader van werk en inkomen en/of naar het klantgerichtheidsonderzoek voor het werkplein. Deelnemende gemeenten verwijzen ook naar benchmarks. De uitkomsten en aanbevelingen van de klanttevredenheidsonderzoeken nemen de gemeenten mee in de jaarplan- en begrotingscyclus. Paragraaf 2.4 gaat uitgebreid in op de benchmarks en metingen klanttevredenheid voor gemeenten. Voor een aantal van de onderzochte gemeenten is de relatie met de visie Jorritsma herkenbaar, onder andere blijkend uit de aandacht voor de ontwikkeling van een Klant Contact Centrum.

2.3.3 *Communicatie prestatie-indicatoren naar de burger*

SVB en UWV zijn bekend met de kwaliteitsnormen van de BurgerServiceCode. Naast de sturing op de met de SZW afgesproken prestatie-indicatoren, hanteren SVB en UWV ook (strengere) eigen indicatoren. Daarnaast geven ze aan de burger aan op welke service deze mag rekenen.

SVB

De SVB gaat daarbij uit van de servicegarantie. De servicegarantie luidt:

1. Onze website www.svb.nl is juist en actueel. Iedereen die kinderbijslag, AOW of Anw ontvangt, kan met DigiD zijn gegevens wijzigen.
2. We zijn per mail bereikbaar via 'contact' op www.svb.nl. Binnen twee werkdagen geven we antwoord.
3. We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Veel vragen en verzoeken handelen we direct af.
4. We beantwoorden binnen tien werkdagen uw brief.
5. Onze balie is open op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. We helpen u binnen tien minuten.

Elementen uit de BSC zijn deels terug te vinden in de door SVB afgegeven servicegarantie.

¹⁶ De burgemeester brengt jaarlijks een burgerjaarverslag uit waarin hij in ieder geval rapporteert over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de kwaliteit van de procedures op het vlak van burgerparticipatie (art. 170 Gemeentewet).

SVB heeft hier voor gekozen om de servicegarantie zo kernachtig mogelijk te houden. Intern heeft SVB wel specifieke tijdnormen. Zo dient 80% van de inkomende telefoontjes binnen 20 seconden te worden beantwoord (deze norm is geen onderdeel van de servicegarantie, maar is een interne norm). Hierop wordt maandelijks gemeten. De SVB garandeert dat klanten aan de balie binnen 10 minuten worden geholpen. Dit wordt op de kantoren gemeten.

De garantie van een antwoord op brieven binnen 10 werkdagen, wordt niet centraal gemeten (dit is geen prestatie-indicator). Voor binnenkomende klachten hanteert de SVB de norm dat deze binnen 6 weken worden behandeld.

UWV

Het dienstverleningsbeleid geldt voor alle medewerkers van UWV. UWV hanteert o.a. de 5 gouden cliëntregels. Dat zijn:

1. De cliënt wordt volledig en tijdig geïnformeerd over zijn rechten en plichten;
2. De cliënt ervaart een zo kort mogelijke wachttijd of afhandeltijd en krijgt zo snel mogelijk waar hij recht op heeft;
3. De cliënt wordt zo min mogelijk belast met het leveren van gegevens en het verstrekken van informatie;
4. De cliënt wordt correct en vriendelijk behandeld;
5. De cliënt heeft invloed op de dienstverlening van onze organisatie.

Onderdelen van UWV maken hun eigen afspraken met klanten of geven garanties af. Prestatie-indicatoren worden opgenomen in de management-contracten van de divisie-directeuren. Dit kan deelaspecten betreffen van de dienstverlening, zoals de garantie dat de klant binnen een bepaalde tijd wordt teruggebeld. Servicenormen worden gecommuniceerd richting de klant. De met de minister afgesproken prestatienormen worden intern vertaald in de balanced scorecards van de bedrijfsonderdelen en daarbinnen verder doorvertaald naar kleine (regionale) eenheden. Enkele keren per jaar wordt klantonderzoek gedaan en de uitkomsten worden teruggelegd bij het verantwoordelijke management met het oog op het initiëren van verbeteringen waar de klantwaardering nog niet voldoende is. Sturing vindt plaats via concrete maatregelen (bv. procesversnellingen, mediation, bellen/sms-en in plaats van brieven schrijven), dan wel cultuurinterventies die gericht zijn op de verbetering van de dienstverlening met focus op door de klant benoemde KSF's (klantprincipes). Een deel van de BSC is vertaald in de hierboven vermelde gouden cliëntregels, maar er is geen sprake van een één op één vertaling. Daarnaast kent UWV ook een kwaliteitsbeleid en klachtenbeleid (klachtenreglement). Het laatstgenoemde kan gezien worden als een vertaling van BSC-norm 8 (ontvankelijk bestuur). Ook biedt UWV juridische mogelijkheden zoals bezwaar en beroep. Ook mediation, waar UWV frequent en met succes gebruik van maakt, is een invulling van deze BSC-norm 8.

Ketensamenwerking

Het Algemeen Keten Overleg (AKO) gaat voor de ketensamenwerking UWV-gemeenten op de werkpleinen uit van vijf centrale klantprincipes. Deze klantprincipes voor dienstverlening aan werkzoekenden zijn door het AKO ontwikkeld in 2006. Met de ontwikkeling van de indicator klantprincipes heeft het AKO volgens de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 'op gedegen wijze een nadere invulling gegeven aan het onderdeel prestatiemeting'¹⁷.

¹⁷ Brief staatssecretaris van Hoof aan het AKO Nadere uitwerking SUWI-ketenprogramma 2007; onderzoeksrapport 'Klantgerichtheid in de SUWI-keten' d.d. 6 september 2006 (kenmerk UB/A/2006/60883).

Het gaat om de volgende klantprincipes¹⁸:

1. bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. tijdigheid;
3. persoonlijke aandacht (voor de klant) en persoonlijke inbreng (van de klant);
4. houvast: ondersteuning bij het zoeken naar werk en afspraken nakomen;
5. evenwichtige behandeling: even veel nadruk op rechten als op plichten.

Voor de klantprincipes zijn indicatoren ontwikkeld aan de hand waarvan klanten in de periodieke klantgerichtheidsonderzoeken een oordeel wordt gevraagd. Hierop zal nader worden ingegaan in paragraaf 2.4.4.

Aan de hand van de voor het klantgerichtheidsonderzoek te stellen vragen aan de klant¹⁹ heeft de inspectie kunnen vaststellen dat de vragen corresponderen met de kwaliteitseisen van de BSC, met uitzondering van:

- Keuzevrijheid contactkanalen;
- Gemakkelijke dienstverlening;
- Digitale betrouwbaarheid en
- Verantwoordelijk beheer.

Er worden, anders gezegd, geen interviewvragen aan de klant gesteld die betrekking hebben op deze kwaliteitseisen.

Gemeenten

Werken aan de dienstbare overheid maakt onderdeel uit van het Bestuursakkoord tussen rijk en gemeenten "Samen aan de slag". Gemeenten investeren tegen deze achtergrond in benchmarks om de beoogde kwaliteits- en prestatieverbetering te realiseren. Overigens heeft de inspectie bij de onderzochte gemeenten geen kwaliteitshandvest voor sociale zaken aangetroffen.

De gegevens uit de benchmarks worden gebruikt om de prestaties onderling te vergelijken, om van elkaar te leren en om de prestaties voor de burgers transparant en vergelijkbaar te maken. De door de VNG gecertificeerde benchmarks bieden een overzichtsinstrument om de prestaties onderling te vergelijken en bieden ook ruimte om van elkaar te leren. In 'waarstaatjegemeente.nl' en 'benchmarking-publiekszaken.nl' kunnen de deelnemende gemeenten hun prestaties voor elkaar en voor de burgers transparant en vergelijkbaar te maken. Aan Benchmarking Publiekszaken nemen circa 100 gemeenten deel. Ze meten en vergelijken hun prestaties onderling, zodat ze van elkaar kunnen leren. In het openbare deel van deze website kan men inzicht verkrijgen in een beperkt aantal resultaten. De deelnemende gemeenten communiceren via het besloten deel. In paragraaf 2.4.5 gaan we dieper in op de benchmarks.

Bij gemeenten werkt elk dienstonderdeel (publieksdiensten, zorg, wonen, belastingen, onderwijs, werk en inkomen enz.) aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Meestal is er ook sprake van een overkoepelend, gemeentebreed programma dienstverlening.

¹⁸ Inmiddels zijn deze per 10 maart 2009 licht aangepast: bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid.

¹⁹ Klantgerichtheid SUWI-keten Werkzoekenden, landelijke meting 2^e half jaar 2007, 28 januari 2008, uitgevoerd door Stratus.

In de diverse programmabegrotingen en onderliggende documentatie (waaronder afdelingsplannen, managementcontracten, eigen klanttevredenheidsenquêtes e.d.) heeft de inspectie een groot aantal indicatoren aangetroffen voor de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening (voor werk en inkomen):

- openingstijden;
- doorlooptijden;
- telefonische beantwoording: wachttijden en afhandeling gestelde vragen;
- tijdigheid en resultaat afhandeling klachten, bezwaarschriften, aanvragen bijstand;
- wachttijden aan de publieksbalie;
- servicelevel backoffice;
- aantal klantcontacten op afspraak (kanaalsturing);
- klanttevredenheid;
- bescherming van de privacy;
- aandeel elektronische verkopen, kanaalsturing, eenmalige gegevensaanlevering

Enkele van de onderzochte gemeenten hanteren geen indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening, vanwege een recent uitgevoerde reorganisatie en/of het in ontwikkeling zijnde werkplein, of onder het motto: "Niet praten, maar doen".

Voor de samenwerking met UWV in het werkplein zijn de afspraken in het AKO, waaronder de afspraken over de klantgerichtheidsonderzoeken, van belang. De burgerservicecode blijkt bij de onderzochte gemeenten (werk en inkomen) nauwelijks bekend. Tijdens de interviews konden gemeenten wel aangeven op welke wijze zij invulling geven aan de kwaliteitsnormen uit de BSC. De AKO klantprincipes zijn wel bekend.

2.4 Kwaliteit dienstverlening meten en verantwoorden

Deze paragraaf gaat in op de metingen van de kwaliteit van de dienstverlening die de uitvoeringsorganisaties en gemeenten verrichten binnen de keten van werk en inkomen. Ook gaat deze paragraaf in op de verantwoordingen van SVB, UWV en gemeenten over de kwaliteit van de dienstverlening.

2.4.1 Landelijk beeld kwaliteit dienstverlening

TNS NIPO heeft in 2008 in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening. Hierin staan de vragen en de behoeften van de burger centraal aan de hand van 'life events', levensgebeurtenissen, zoals gestopt zijn met een betaalde baan, 65 worden, een uitkering aanvragen etc. In totaal zijn er 55 levensgebeurtenissen in het onderzoek geselecteerd aan de hand waarvan de dienstverlening in diverse overheidsthema's, waaronder ook werk en inkomen, is beoordeeld.

Het hoofdthema werk en inkomen onderscheidt de navolgende clusters:

1. arbeidsrelatie (dezelfde baan gehad, geen betaalde baan, vrijwilligerswerk);
2. verandering van inkomen of bezit (begonnen met een betaalde baan, grote verandering van inkomsten of bezit);
3. stoppen met werken (gestopt met een betaalde baan);
4. werken met een arbeidshandicap (uitkering aangevraagd/gehad, arbeidshandicap/(gedeeltelijk) arbeidsongeschikt)

De waardering van de ondervraagde burgers voor de overheidsdienstverlening in ketens komt uit op een 6,5 en de waardering voor de samenwerking op een 6,1.²⁰ De waardering voor de dienstverlening en samenwerking binnen het cluster werken met een arbeidshandicap komt het laagst uit (respectievelijk een 5,7 en een 5,5).

De BSC-kwaliteitseis Actieve betrokkenheid (Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn probleem werd opgelost) wordt binnen het hoofdthema werk en inkomen het laagst gewaardeerd en er wordt gemiddeld belang aan gehecht. Eveneens relatief laag gewaardeerd is de uitvoering van Begrijpelijke voorzieningen (Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had) en Transparante werkwijzen (Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening).

Het TNS-NIPO onderzoek laat verder zien dat werk en inkomen, gelet op het belang dat burgers hieraan toekennen in relatie tot de waardering hiervoor, prioriteit zou moeten geven aan verbetering van de score op de BSC kwaliteitseisen:

- Actieve betrokkenheid (Ik kon invloed uitoefenen op de manier waarop mijn probleem werd opgelost);
- Begrijpelijke voorzieningen (Mij werd duidelijk gemaakt welke rechten en plichten ik had);
- Transparante werkwijzen (Ik werd op de hoogte gehouden van het verloop van de dienstverlening).

Bij de volgende BSC-kwaliteitseisen dient de gerealiseerde kwaliteit te worden behouden of verbeterd:

- Persoonlijke informatieservice (Ik kreeg juiste en op mijn eigen situatie afgestemde informatie);
- Ontvankelijk bestuur (Mijn klachten of ideeën werden serieus genomen);
- Keuzevrijheid contactkanaal (Ik kon zelf kiezen op welke manier ik met de overheid in contact kan komen);
- Vindbare overheidsproducten (Ik wist precies waar ik terecht kom voor informatie en hulp.).

Over de 'digitale betrouwbaarheid' zijn de klanten tevreden. Ze vinden dit een belangrijk onderwerp. Ook over 'gemakkelijke dienstverlening' zijn de klanten tevreden. Ze vinden dit zeer belangrijk.

2.4.2 SVB

Met de tertaalrapportage legt de SVB tussentijds verantwoording af over de uitvoering van het jaarplan en in het jaarverslag over de uitvoering van het jaarplan over het afgelopen jaar, met inbegrip van de in het jaarplan afgesproken prestatie-indicatoren. Voor wat betreft de prestatie-indicatoren (dienstverlening) biedt de SVB in de eerste tertaalrapportage van 2009 onder meer inzicht in de tijdigheid, de tijdigheid van de klachtafhandeling per wet en de voortgang van het programma SVB Tien²¹. De eerste tertaalrapportage 2009 biedt geen inzicht in de klanttevredenheid en de tevredenheid van de klachtenafhandeling.

²⁰ TNS-NIPO Onderzoek naar de kwaliteit van de overheidsdienstverlening; beoordeling van overheidsdienstverlening vanuit levensgebeurtenissen, mei 2008 (blz. 62)

²¹ De SVB in de eerste vier maanden van 2009, juni 2009.

Tabel 2.5**Streefwaarden en realisaties tijdigheid van beslissingen op aanvragen en mutaties**

	Realisatie	Realisatie	Streefwaarde
	2008	1 ^e tertaal 2009	2009
AOW nationaal	99,7%	99,7%	98,0%
AOW internationaal	99,2%	99,2%	96,0%
Anw nationaal	99,2%	99,2%	96,0%
Anw internationaal	99,1%	98,4%	96,0%
AKW nationaal	99,4%	99,5%	96,0%
AKW internationaal	95,9%	97,2%	96,0%
TOG	96,5%	99,5%	85,0%
TAS/TNS	100%	100%	98,0%

In tabel 2.5 staan de realisaties van de tijdigheid van de beslissingen in 2009, vergeleken met de realisaties van 2008 en de streefwaarden van 2009. Tijdigheid is voor de SVB niet alleen een juridische aangelegenheid, maar vooral ook een kwestie van dienstverlening. Klanten die gebruikmaken van internet, verwachten vaak een snellere reactie. Om beter aan te sluiten op deze verwachtingen hanteert de SVB voor aanvragen en mutaties die via internet binnenkomen intern een afhandeltermijn die korter is dan de wettelijk toegestane termijn. In het eerste tertaal van 2009 werden alle streefwaarden gehaald.

Tabel 1.9**Klachten**

	Totaal	Waarvan	Eerste vier		Waarvan	Tijdigheid	
	2008	gegrond	In %	maanden 2009	gegrond	In %	In %
AOW	465	282	61	185	133	72	99
Anw	59	33	56	20	11	55	100
AKW	155	86	55	104	56	54	100
TOG	21	17	81	19	15	79	95
WKB	9	4	44	6	3	50	100
TAS	0	0	-	0	0	-	-
BIJBU	0	0	-	0	0	-	-
VVA	0	0	-	2	2	100	100
Totaal	709	422	60	336	220	65	99

Het aantal geregistreerde klachten is naar verhouding hoger dan in 2008 vooral bij AKW en TOG. Het is nog volgens opgave van de SVB te vroeg om hieruit conclusies te trekken. Van de klachten is 99 procent binnen 6 weken afgehandeld.

De SVB rapporteert in de tweede tertaalrapportage over de rechtmatigheidsscores per wet over de eerste zes maanden van 2009.

SVB heeft in maart 2008 een onderzoek laten uitvoeren naar de 'contacttevredenheid SVB klanten'²². Dit was een speciaal tussentijds onderzoek naar het effect van de serviceteams op tevredenheid van klanten. Het gemiddeld rapportcijfer is een 7,6 en betreft het telefonische en schriftelijke contact met de SVB. Er is geen significant verschil in de scores per vestiging ten opzichte van de totaalscore. Een derde van de klanten beoordeelt de SVB als uitstekend/zeer goed, 17% van de geïnterviewde klanten beoordeelt de service matig tot slecht. Burgers met een AOW uitkering zijn

²² Rapportage contacttevredenheid SVB klanten 2008, maart 2008, uitgevoerd door Synovate. De opzet van het tussentijdse onderzoek was zodanig dat de resultaten op het niveau van de SVB wel vergeleken kunnen worden met de onderzoeken waar de SVB over rapporteert. De verschillen wat betreft de opzet zaten vooral in het aantal respondenten en het niet onderzoeken van het kanaal e-mail.

positiever dan burgers met een AKW- of ANW uitkering. Het telefonisch contact wordt beter beoordeeld dan het schriftelijke contact (in het algemeen en op de diverse aspecten). Ruim de helft van de klanten van de SVB geeft de voorkeur aan telefonisch contact met de SVB. Daarna heeft het schriftelijk kanaal de voorkeur, op afstand gevolgd door email, winkel en webcontact. De kanaalvoorkeur blijkt samen te hangen met het type vraag.

De SVB heeft callcenters afgeschafte omdat dit volgens de SVB niet past bij persoonlijke dienstverlening.

Beoordelingsaspecten contacttevredenheid

Voor het telefonisch contact worden de volgende aspecten beoordeeld: wachttijd, mate van luisteren, vriendelijkheid, snelheid afhandeling en duidelijkheid antwoord. Vriendelijkheid en mate waarin de medewerker luisterde blijken de meeste impact op de tevredenheid te hebben. Snelheid van afhandeling en duidelijkheid van het antwoord hebben een redelijke impact en de impact van de wachttijd is het laagst. Voor het schriftelijk contact worden de volgende aspecten beoordeeld: duidelijkheid, volledigheid, antwoord op uw vraag, toon van de brief, taalgebruik. De toon van de brief heeft een sterke impact op de tevredenheid met het meest recente schriftelijke contact. De volledigheid en duidelijkheid van de brief hebben een redelijke impact, het taalgebruik heeft geen impact op de tevredenheid. Voor het aspect antwoord op de vraag zijn er te weinig waarnemingen om analyses uit te voeren.

2.4.3

UWV

UWV legt evenals SVB tussentijds verantwoording af over de uitvoering van het jaarplan en in het jaarverslag over de uitvoering van het jaarplan over het afgelopen jaar, met inbegrip van de in het jaarplan afgesproken prestatie-indicatoren. Onderstaand gaat de inspectie ter indicatie in op de klanttevredenheid en klantgerichtheid geïntegreerde dienstverlening en de afhandeling van bezwaren en klachten.

In de eerste vier maanden van 2009 is de klanttevredenheid verder gestegen²³. De algehele klanttevredenheid van werknemers/uitkeringsgerechtigden in 2008 is toegenomen naar 7,0 (2008: 6,9, 2007: 6,7, 2006: 6,1). Ook is het percentage tevreden klanten verder gestegen naar 77% (2008: 74%, 2007, 69%, 2006: 54%). UWV meet de klanttevredenheid via de Klantgerichtheidmonitor, drie keer per jaar. Deze monitor levert cijfermatige informatie over onze klantgerichtheid, op regionaal en landelijk niveau. De klanten die hun oordeel geven, zijn uitkeringsgerechtigden en werkgevers die recente ervaring hebben met de dienstverlening van UWV.

Prestatie	Norm 2009	1e vier maanden 2009	2008	2007	2006
Klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden	6,8	7,0	6,9	6,7	6,1
Klantgerichtheid werkgevers	6,0	5,7	5,8	5,4	

Over de klantgerichtheid integrale dienstverlening werkzoekenden (werkpleinen) rapporteert UWV in het achtmaandenverslag (tweede tertaalrapportage). Het klantgerichtheidsonderzoek²⁴ biedt inzicht per wet. WW (werk en inkomen) klanten zijn naar verhouding het meest tevreden over de dienstverlening van UWV, Wajong klanten het minst. De mate van acceptatie van de beslissing over de uitkering hangt sterk samen met de tevredenheid over UWV in het algemeen.

²³ Viermaandenverslag UWV, juni 2009.

²⁴ UWV klantgerichtheidsmonitor 2008, landelijk, tweede kwartaal 2008, oktober 2008, uitgevoerd door RMI full service marktonderzoek.

UWV heeft in de eerste vier maanden van 2009 ruim 3,0 miljoen telefonische klantvragen gekregen, waarvan ruim 1,1 miljoen voor KCC Werkbedrijf (telefonische vragen van klanten van de werkpleinen). De telefonische bereikbaarheid bedroeg 85% of meer (voor werknemers 85%, werkgevers 97% en KCC Werkbedrijf 88%). Met telefonische bereikbaarheid bedoelt UWV het aantal klanten dat door een klantadviseur te woord is gestaan ten opzichte van het totale aantal klanten dat heeft gebeld. In de meeste gevallen heeft UWV direct een oplossing op de vraag van onze klant geboden (86% werknemers, 91% werkgevers en 56% KCC Werkbedrijf). De score van KCC Werkbedrijf houdt verband met het feit dat 4 van de 10 telefoongesprekken worden doorverbonden naar de werkcoaches van het Werkbedrijf. Circa 70% van de klanten van UWV was tevreden of zeer tevreden over de UWV Telefonie (71% werknemers, 66% werkgevers en 69% KCC Werkbedrijf).

Afhandeling bezwaren

UWV wil voor de klant die een bezwaar heeft ingediend, zo mogelijk een snelle en niet belastende oplossing vinden. Hiertoe heeft UWV een aanpak via persoonlijke benadering (bellen na ontvangst bezwaarschrift) en mediation geïntroduceerd. UWV heeft in de eerste vier maanden van 2009 89% van de wetstechnische zaken via deze persoonlijke benadering afgehandeld en 77% van de medische zaken. Mediation is onderdeel van het reguliere werkproces.

Naast het hanteren van deze persoonlijke benadering wil UWV bezwaarzaken tijdig afhandelen. In de eerste vier maanden van 2009 heeft UWV conform de doelstelling 91% van de wetstechnische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 13 weken afgehandeld. UWV heeft 79% van de medische bezwaarzaken binnen de wettelijke termijn van 17 weken afgehandeld (conform de doelstelling).

Tijdigheid afhandeling klachten

In de eerste vier maanden van 2009 heeft UWV in totaal 3.679 klachten ontvangen. Ten opzichte van dezelfde periode in 2008 zijn er 90 klachten meer ontvangen. Als gevolg van de economische recessie en de fusie met het CWI op 1 januari 2009 is er volgens UWV sprake van een toename van het aantal WW-klachten. Wel is er in de eerste vier maanden van 2009 sprake van een daling van het aantal AG- en Ziektewetklachten. In de eerste vier maanden van 2009 was de snelheid van afhandeling van klachten nagenoeg gelijk aan 2008: UWV handelde 98,6% van de klachten (2008: 98,7%) binnen de wettelijke termijn af (afhandeling binnen zes weken, of indien verdaagd binnen 10 weken) en 88,9% binnen drie weken (2008: 88,8%).

Beoordeling klachten

Het percentage gegrond verklaarde klachten is gedurende de eerste vier maanden van 2009 met 43,7% lager dan in voorgaande jaren (2008: 48,2%, 2007: 52,5%, 2006: 56,0%). Ruim één vierde (27,8%) van de klachten heeft UWV via interventie opgelost, de klager is dan tevreden met de reactie van UWV en zet de formele klachtprocedure niet door.

De verhouding tussen de klachtsoorten is in de eerste vier maanden ten opzichte van 2008 licht verschoven. Het aantal klachten over de informatie/communicatie naar de klant is toegenomen tot bijna de helft (49,4%). Het aantal klachten over de betaling en de bejegening is iets afgenomen tot 18,7% (betaling) en 15,9% (bejegening).

Telefonische klantsignalen

Het KlantenContactCentrum van UWV heeft over het jaar 2008 een verslag uitgebracht over de telefonische klantsignalen. Dit jaarverslag biedt inzicht in de top 50 meest gestelde vragen werkgevers en werknemers. Ook biedt het verslag inzicht in de het aantal vragen over de WW in het licht van de economische recessie. De tele-

foon wordt ook opgepakt wanneer UWV niet in staat blijkt binnen de toegezegde twee dagen te reageren op de e-intake WW. Het verslag biedt daarnaast onder meer ook inzicht in de meest gestelde vragen met betrekking tot de WIA, handhaving (fraude, preventie en opsporing) en bezwaar en beroep.

Beoordelingsaspecten klantgerichtheid

In het onderzoek klantgerichtheid uitkeringsgerechtigden uit 2008 wordt gescoord op 4 clusters van kwaliteitsnormen: persoonlijke aandacht (rapportcijfer 6,9), snelheid (6,8), communicatie en informatie (6,9) en bereikbaarheid (7,0). Persoonlijke aandacht en communicatie en informatie hebben een relatief grote invloed op de algemene tevredenheid. Persoonlijke aandacht wordt het meest als sterk punt genoemd, communicatie en informatie wordt vaker als zwak punt genoemd. Het telefoniekanaal krijgt een 7,2 als rapportcijfer, internet een 6,9 en correspondentie een 7,0.

2.4.4 *Klantgerichtheid SUWI-keten werkzoekenden*

Eind 2007 heeft de tweede meting plaatsgevonden op de 129 (CWI) locaties²⁵. De locaties werk en inkomen (werkpleinen) kregen een gemiddeld rapportcijfer van een 6,4. Doorslaggevende aspecten voor de beoordeling van de kwaliteit blijken: de duidelijkheid over het verdere verloop van de aanvraag, op tijd doen wat wordt beloofd, snelle reactie op een vraag, serieus genomen worden, aansluiting dienstverlening op wensen, medewerkers weten veel over het vinden van werk.

De werkgroep Klantgerichtheid (integrale dienstverlening) van het AKO verzorgt halfjaarlijks een landelijke meting onder werkzoekenden met een indicatie voor een WW en/of een WWB uitkering. Werkzoekenden vullen een vragenlijst in op internet waarin zij aangeven hoe ze de dienstverlening van de ketenpartners ervaren. In 2008 gaven werkzoekenden de dienstverlening van UWV WERKbedrijf (het toenmalige CWI), UWV en de sociale diensten gemiddeld het rapportcijfer 6,5.

Elk werkplein heeft toegang tot zijn eigen, lokale resultaten van de klantgerichtheidsmeting. De uitkomsten zijn voor het management van ieder werkplein beschikbaar via internet. De resultaten zijn intern openbaar, wat inhoudt dat ze zijn afgeschermd met een inlogcode.

De website waarop de resultaten per werkplein worden gepresenteerd, geeft het lokaal management de mogelijkheid hun uitkomsten op verschillende manieren te vergelijken. Dat kan bijvoorbeeld met de eigen resultaten van de vorige meting, met het landelijk gemiddelde, met de gemiddelde score in de regio, of met de tien best scorende locaties. Ook laat de website zien aan welke onderdelen van de dienstverlening een locatie kan werken om de klantgericht te verbeteren.

Beoordelingsaspecten klantgerichtheid

Gemeten wordt op de vijf klantgerichtheidsprincipes. De belangrijkste factoren voor de klanttevredenheid zijn de persoonlijke aandacht en inbreng (serieus genomen worden, dienstverlening sluit aan op wensen), houvast (medewerkers weten veel over het vinden van werk), bereikbaarheid (duidelijkheid over verloop aanvraag) en tijdigheid (keten werk en inkomen doet op tijd wat ze belooft, klant krijgt snel een reactie als hij een vraag heeft). De kwaliteit van de dienstverlening WW scoort beter dan de WWB.

²⁵ Zie voetnoot 18.

Verbetersuggesties van het onderzoeksbureau zijn: voorkom tegenstrijdige informatie, leg één centraal klantdossier aan, verbeter het call center of hef het op, stroomlijn informatie binnen en tussen organisaties, lever meer maatwerk.

Over de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening in de keten van werk en inkomen worden in AKO verband afspraken gemaakt. Er is er een verbeterd instrument beschikbaar voor het meten van de klantgerichtheid op basis van de klantprincipes. De klantprincipes overlappen de kwaliteitsnormen uit de BSC grotendeels.

2.4.5 *Onderzochte gemeenten*

Naast de overkoepelende doelstelling om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren, dragen gemeenten samen met UWV/Werkbedrijf bij aan verbetering van de dienstverlening in de keten van werk en inkomen.

Het is geen gemakkelijke opgave een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de dienstverlening bij gemeenten waar het de uitvoering van de WWB betreft. Er kan sprake zijn van een programma dienstverlening voor de gemeentelijke dienstverlening als geheel en daarnaast kan er specifiek beleid bestaan voor de kwaliteit van de dienstverlening WWB (i.c. de sector werk en inkomen (en zorg) of dienst SZW e.d.). Voorts is in het kader van de geïntegreerde dienstverlening een Werkplein actief in de gemeente, zodat ook het beleid vanuit het Algemeen KetenOverleg (AKO) van belang is voor de dienstverlening aan de "kop" van het proces.

Beoordelingsaspecten klantgerichtheid

De website www.waarstaatjegemeente.nl biedt gemeenten handvatten om hun prestaties te vergelijken en te verbeteren. Deze overkoepelende website van de VNG is het platform voor gemeentelijke prestatievergelijking. Alle gemeenten zijn opgenomen, hoewel niet alle gemeenten cijfers aanleveren. Betere dienstverlening aan burgers en bedrijven staat al jaren hoog op de agenda van gemeenten. Naast de traditionele dienstverlening aan het loket wordt steeds meer gebruik gemaakt van het elektronische loket. Zo kunnen burgers en bedrijven via internet bij de gemeente informatie opvragen over een aanvraagprocedure of een afspraak maken met een behandelend ambtenaar. Daarnaast hebben burgers en bedrijven ook schriftelijk en via e-mail contact met de gemeente.

In de database van www.waarstaatjegemeente.nl zijn verschillende indicatoren opgenomen die inzicht bieden in de onderscheiden subvelden, zoals de openingstijden, de wachttijden aan de publieksbalie, en het oordeel van burgers over de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast zijn onder dit thema cijfers opgenomen over de gemeentelijke heffingen, zoals de OZB, hondenbelasting en reinigingsheffing.

Voor publieke dienstverlening en werk en inkomen zijn in het kader van dit onderzoek de volgende cijfers relevant:

- Het onderdeel Bijstandverlening (onderdeel werk en inkomen) gaat onder meer in op:
 - de afhandeling van de uitkeringsaanvraag in dagen
 - het oordeel over de dienstverlening van de sociale dienst
- Het onderdeel 'dienstverlening aan de balie' bevat een groot aantal normen.
- Elektronische dienstverlening gaat vooral in op de kwaliteit van de website van de gemeente.
- Het onderdeel kwaliteit dienstverlening laat het oordeel zien van de burger over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente als geheel.

Er zijn evenwel niet voor alle gemeenten cijfers op deze onderdelen beschikbaar.

Van de aanleverende gemeenten (aan waarstaatjegemeente.nl) is het oordeel over de dienstverlening door de sociale dienst gemiddeld een 6,9. Burgers van de aanleverende gemeenten hebben gemiddeld een 7,4 over voor de dienstverlening van de gemeente.

In de benchmark publiekszaken wordt gescoord op de volgende kwaliteitsnormen:

1. Bereikbaarheid. De gemeente is voldoende/ruim bereikbaar. ('openingstijden' balie en telefonie en bereikbaarheid website)
2. Beschikbaarheid. Zoveel mogelijk klantcontacten (balie, telefoon, internet) worden in één keer (en foutloos) afgehandeld.
3. Informatievoorziening. De informatievoorziening aan klanten (balie en telefoon) is voldoende en begrijpelijk.
4. Wachttijden. Klanten worden binnen aanvaardbare tijden (aan de balie/telefonisch) geholpen.
5. Levertijden publieksdiensten. Publieksdiensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld.
6. Tarieven. De prijs voor de producten en diensten is redelijk.
7. Bejegening van klanten. Klanten worden correct en deskundig behandeld.
8. Betrouwbaarheid. Productkwaliteit, volledigheid, juistheid.

De deelnemende gemeenten krijgen in een 'brief op maat' inzicht in de prestaties van de gemeente en die van alle benchmarkgemeenten en gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners.

Voor de WWB is er ook een benchmark. Hierin komen aan de orde: het serviceniveau aan de klant, de toereikendheid van de budgetten, de interne organisatie en de mogelijkheden om op het terrein van het verstrekken van inkomen de prestaties nog te verbeteren. Deze invalshoeken vormen samen de Balanced Scorecard Benchmark WWB. De indicatoren zijn gericht op het meten van resultaten en minder op het verloop van processen. De prestaties van de gemeente worden vergeleken met een aantal vergelijkbare gemeenten (aantal inwoners). Voor de klanttevredenheid is een rapportcijfer terug te vinden. Aan de klanttevredenheid wordt in de rapportage één tabel gewijd. Naast de algemene klanttevredenheid besteedt de benchmark WWB aandacht aan de gemiddelde doorlooptijd behandeling WWB-aanvraag en bijzondere bijstand, de kwaliteit van de dienstverlening in termen van het aantal gegronde bezwaarschriften.

De normen hebben vooral betrekking op de doelmatigheid van het proces, zoals bereikbaarheid, wachttijden, doorlooptijden en afhandelingstermijnen. Kwaliteitsnormen uit de BSC als digitale betrouwbaarheid, persoonlijke informatieservice en actieve betrokkenheid krijgen veelal geen aandacht.

Externe communicatie over de normen vindt plaats via het internet, het burgerjaarverslag, folders, advertenties, het afdrukken van de normen op posters, bespreken van de normen in overleggen met belangenorganisaties en klantenpanels. Ook worden de normen opgenomen in correspondentie.

Veel gemeenten toetsen systematisch en frequent of de normen nog voldoen, waarbij gebruik wordt gemaakt van diverse instrumenten. Het gaat daarbij vaak om het verkrijgen van inzichten in wensen van burgers en de waardering van burgers (klanttevredenheidsonderzoek). Ook krijgen gemeenten inzicht in de resultaten van dienstverlening door bijvoorbeeld (interne) kwaliteitsaudits en benchmarkonderzoeken. Soms maakt een gemeente gebruik van een 'mystery guest' die zich voordoet als klant en zijn bevindingen over de dienstverlening deelt met de gemeente. In een

enkel geval heeft de inspectie een 'stadsenquête' aangetroffen. Deze enquête gaat in op het contact van de burger met de diverse diensten en de waardering van de burger voor deze dienst aan de hand van een beperkt aantal kwaliteitsnormen. Ten slotte wordt er door iedere gemeente een burgerjaarverslag opgesteld. Dit is het verslag van de burgemeester, waarin hij of zij in algemene zin in gaat op een aantal zaken. De inhoud daarvan in de onderzochte gemeenten is zeer wisselend.

2.5 Hoe stuurt SZW op de realisatie van de kabinetsdoelstelling?

Paragraaf 2.2 beschrijft de wijze waarop SZW stuurt op de realisatie van de kabinetsdoelstelling, het rapportcijfer 7 voor overheidsdienstverlening te realiseren. De (keten)meibrief van de bewindslieden van SZW is in dit verband een belangrijk instrument om de SVB, het UWV (inclusief Werkbedrijf), VNG en Divosa formeel op de hoogte te brengen van de onderling afgestemde beleidsmatige prioriteiten en/of prioriteiten van de ketensamenwerking, te hanteren prestatie-indicatoren en financiële kaders voor het volgende jaar. De doelstelling een rapportcijfer 7 voor dienstverlening komt niet voor in de meibrieven en de te hanteren prestatie-indicatoren leggen geen relatie met de afgesproken gedragscode (BurgerServiceCode). Op basis van de concept-jaarplannen (inclusief begroting) vindt bestuurlijke afstemming plaats over de te bereiken prestaties en daarvoor beschikbare middelen. De minister keurt de begrotingen goed van SVB en UWV, mits ze aan de eraan te stellen eisen voldoen. Binnen AKO-verband stellen de ketenpartners (CWI, UWV, VNG en Divosa) een keten(activiteiten)programma op voor het komende jaar. Daarnaast vindt in voorkomende gevallen ad hoc ambtelijk en bestuurlijk overleg plaats. De sturing houdt uiteraard niet op nadat de jaarplannen zijn goedgekeurd. Tijdens de uitvoering van het jaarplan vindt aan de hand van de tussentijdse verantwoordingen (tertaalrapportages) overleg plaats over de bereikte voortgang en noodzakelijke bijstellingen.

3 Conclusies

In dit hoofdstuk staan de conclusies centraal die kunnen worden getrokken uit de bevindingen in het voorafgaande hoofdstuk. We geven antwoord op de gestelde onderzoeksvragen.

Vraag 1

Welke doelstelling hanteren de ketenpartners voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening?

Voor de beantwoording van deze vraag maken we een onderscheid in de doelstellingen die de individuele organisaties hanteren voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de doelstellingen die de ketenpartners hanteren voor de samenwerking in de werkpleinen.

De individuele ZBO's en onderzochte gemeenten hanteren (minimaal) het rapportcijfer zeven voor de kwaliteit van de dienstverlening.

SVB streeft naar 'excellente dienstverlening' en heeft daarvoor onder meer het veranderprogramma SVB 10 in het leven geroepen. Dit programma gaat onder meer in op het uitbreiden van de dienstverlening via internet, de ontwikkeling van integrale serviceteams en de vernieuwing van processen en bijbehorende ICT systemen.

In 2006 startte het UWV het programma Vernieuwing. Uitgangspunt hierbij is de kanteling van een wetgerichte naar een klantgerichte organisatie. Onderdeel van het programma is een proces redesign (klantprocessen), een daartoe benodigde nieuwe organisatiestructuur en een uitgebreid cultuurinterventieprogramma. Per 1 januari 2009 is het programma Vernieuwing opgeheven en zijn de activiteiten ondergebracht bij de individuele divisies. Eén van de divisies is "Klant en Service", die ervoor moet zorgen dat de dienstverlening door alle klanten als een logisch geheel ervaren wordt, doordat de klant altijd goed en snel geholpen wordt waar, met wie, via welk kanaal dan ook, waarover of wanneer hij of zij ook contact heeft met UWV. UWV wil zich verder ontwikkelen tot 'de beste publieke dienstverlener'.

Voor de samenwerking tussen UWV en gemeenten op de werkpleinen hebben de ketenpartners geen landelijke kwantitatieve doelstelling afgesproken, vanwege de autonomie van gemeenten. De klanttevredenheid wordt echter wel degelijk gemeten en uitgedrukt in een rapportcijfer.

De implementatie van geïntegreerde dienstverlening is in volle gang. Elk werkplein zal een jaarplan opstellen. De bedoeling is dat er daar ook indicatoren in worden opgenomen. Diverse werkpleinen hebben inmiddels al een jaarplan waarin de doelstellingen ten aanzien van de klanttevredenheid volgens de AKO klantprincipes zijn opgenomen.

Vraag 2

Op welke aspecten beoordelen de ketenpartners de kwaliteit van de dienstverlening, in relatie tot de kwaliteitseisen van de BurgerServiceCode?

De meibrieven voor SVB en UWV bevatten indicatoren voor tijdigheid, klachtenafhandeling (SVB), klanttevredenheid en waardering op deelaspecten (UWV, de 5 AKO-klantprincipes). De kwaliteitseisen van de BurgerServiceCode (BSC) worden hiermee ten dele 'afgedekt'.

De BSC is bekend bij de SVB en UWV. SVB en UWV maken naar de klant toe duidelijk welke service ze kunnen verwachten.

SVB hanteert richting de klant een servicegarantie en hanteert (wettelijke) normen voor de telefonische bereikbaarheid, baliebezoek, schriftelijke beantwoording van brieven en klachtafhandeling en bezwaar en beroep. Naast de wettelijke normen hanteert de SVB in de praktijk ook interne normen, die veelal strakker zijn.

De divisies van UWV gaan uit van 'gouden cliëntregels' en maken hun eigen afspraken met klanten of geven garanties af. Prestatie-indicatoren zijn opgenomen in de management-contracten van de divisie-directeuren. Dit kan deelaspecten betreffen van de dienstverlening, zoals de garantie dat de klant binnen een bepaalde tijd wordt teruggebeld. Servicenormen worden gecommuniceerd richting de klant. UWV kent ook een kwaliteits- en klachtenbeleid (klachtenreglement) en mogelijkheden zoals bezwaar en beroep. UWV maakt ook frequent gebruik van het instrument mediation.

De BSC is nauwelijks bekend bij de onderzochte gemeenten (organisatieonderdeel werk en inkomen). De kwaliteitseisen van de BSC zijn wel herkenbaar. De AKO klantprincipes voor geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen zijn doorgaans wel bekend bij gemeenten. Aan de hand van de kwaliteitseisen van de BSC konden de onderzochte gemeenten wel aangeven op welke wijze ze met de normen in de uitvoeringspraktijk omgaan.

In de diverse programmabegrotingen en onderliggende documentatie (waar onder afdelingsplannen, managementcontracten, eigen klanttevredenheidsenquêtes e.d.) heeft de inspectie een groot aantal indicatoren aangetroffen voor de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening, waaronder openingstijden, doorlooptijden, tijdigheid en resultaat afhandeling van klachten, bezwaarschriften, aanvragen bijstand, wachttijden aan de publieksbalie en klanttevredenheid. Enkele van de onderzochte gemeenten hanteren geen indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening, vanwege een recent uitgevoerde reorganisatie en/of het in ontwikkeling zijnde werkplein, of onder het motto: "Niet praten, maar doen".

Vraag 3

Hoe meten de ketenpartners de kwaliteit van de dienstverlening?

Voor de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen hebben de ketenpartners onlangs gezamenlijk afspraken over de halfjaarlijkse landelijke meting van de klantgerichtheid op basis van de 5 klantprincipes:

- Bereikbaarheid en toegankelijkheid;
- Persoonlijke aandacht;
- Maatwerk;
- Tijdigheid;
- Duidelijkheid.

Per klantprincipes zijn interviewvragen uitgewerkt aan de hand waarvan klanten in de halfjaarlijkse klantgerichtheidsonderzoeken een oordeel wordt gevraagd over de klantprincipes.

SVB, UWV en gemeenten hebben hun eigen meetinstrument voor de kwaliteit van de dienstverlening, waarin ze hun eigen accenten leggen. SVB, UWV en gemeenten maken gebruik van een gespecialiseerd extern onderzoeksbureau voor de ontwikkeling van het meetinstrument, het verrichten van de meting en het rapporteren over de uitkomsten.

SVB spreekt van 'contacttevredenheid SVB klanten' en meet de kwaliteit van het telefonisch contact en het schriftelijk contact met de klanten. Door over contact

tevredenheid te spreken, maakt de SVB onderscheid tussen de standaard klanttevredenheidsonderzoeken en onderzoeken naar een recent contact tussen de klant en de SVB. In het standaard onderzoek neemt de SVB ook e-mail mee. Standaard klanttevredenheidsonderzoeken trekken een steekproef uit het gehele klantenbestand en vragen een oordeel over het algemeen presteren van de organisatie". UWV meet de klantgerichtheid op de kwaliteitsnormen persoonlijke aandacht, snelheid, communicatie en informatie en bereikbaarheid.

Voor gemeenten is er sprake van een divers beeld. Gemeenten kunnen gebruik maken van verschillende instrumenten als door de VNG gecertificeerde gemeentelijke benchmarks, eigen metingen van de klanttevredenheid voor de gemeente als geheel (burgerenquête) en/of voor de sector werk en inkomen. Een landelijk beeld van de gemeentelijke dienstverlening wordt (op termijn) mogelijk via www.waarstaatjegemeente.nl. Deze site biedt gemeenten handvatten om hun prestaties te vergelijken en te verbeteren. Deze overkoepelende website van de VNG is het platform voor gemeentelijke prestatievergelijking. Alle gemeenten zijn opgenomen, hoewel niet alle gemeenten cijfers aanleveren. In de database van www.waarstaatjegemeente.nl zijn verschillende indicatoren opgenomen die inzicht bieden in de onderscheiden subvelden, zoals de openingstijden, de wachttijden aan de publieksbalie en het oordeel van burgers over de kwaliteit van dienstverlening. Voor de dienstverlening op het terrein van werk en inkomen worden cijfers bijgehouden voor de afhandeling van de uitkeringsaanvraag in dagen en het oordeel over de dienstverlening van de sociale dienst.

Vraag 4

Op welke wijze verantwoorden de ketenpartners zich over de kwaliteit van de dienstverlening?

De SVB en UWV verantwoorden zich over de kwaliteit van de dienstverlening via het jaarverslag (aan de minister van SZW) en maken ook de uitkomsten van de klantgerichtheidsonderzoeken wereldkundig. De onderzochte gemeenten hanteren naast het jaarverslag aan de Raad ook het burgerjaarverslag, de uitkomsten van de benchmarks en in een enkel geval een stads- of burgerenquête. Veelal worden de (burger)jaarverslagen en de uitkomsten van de klantgerichtheidsonderzoeken en benchmarks op internet gepubliceerd, zodat de burger er via zijn internetverbinding thuis kennis van kan nemen. Genoemde stukken komen veelal ook ter sprake in de cliëntenraden.

Vraag 5

Hoe stuurt SZW erop dat de ketenpartners de kabinetsdoelstelling realiseren?

De planning- en controlcyclus is een belangrijk instrument om afspraken te maken over te bereiken resultaten en daarvoor beschikbare middelen. De (keten)meibrief van de bewindslieden van SZW markeert de start van de planning- en controlcyclus en brengt de SVB, het UWV (inclusief Werkbedrijf), VNG en Divosa formeel op de hoogte van de onderling afgestemde beleidsmatige prioriteiten en/of prioriteiten van de ketensamenwerking, te hanteren prestatie-indicatoren en financiële kaders voor het volgende jaar. Op basis van de concept-jaarplannen (inclusief begroting) vindt bestuurlijke afstemming plaats over de te bereiken prestaties en daarvoor beschikbare middelen. De voor het komend begrotingsjaar door SVB en UWV voorgestelde doelstelling voor de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers (rapportcijfer 6,8 voor UWV en een 8 voor de SVB) en normen voor prestatie-indicatoren komen ter sprake bij de bespreking van het concept-jaarplan. De doelstelling een rapportcijfer 7 voor dienstverlening komt niet voor in de meibrieven en de te hanteren prestatie-indicatoren leggen geen relatie met de kwaliteitsnormen van de BurgerServiceCode.

De minister keurt de begrotingen goed van SVB en UWV, mits ze aan de eraan te stellen eisen voldoen. Binnen AKO-verband stellen de ketenpartners (CWI, UWV, VNG en Divosa) een keten(activiteiten)programma op voor het komende jaar. De sturing houdt uiteraard niet op nadat de jaarplannen zijn goedgekeurd. Tijdens de uitvoering van het jaarplan vindt aan de hand van de tussentijdse verantwoordingen (tertaalrapportages) overleg plaats over de bereikte voortgang en noodzakelijke bijstellingen. Daarnaast vindt in voorkomende gevallen ad hoc ambtelijk en bestuurlijk overleg plaats.

Afsluitende opmerkingen

De klant staat centraal in de uitvoeringspraktijk. Dat blijkt niet alleen uit de uitgevoerde klantgerichtheids- en/of klanttevredenheidsonderzoeken, maar ook uit de diverse programma's van de ketenpartners gericht op kwalitatief hoogwaardige dienstverlening aan de klant. De klanten zijn tevreden over individuele overheidsorganisaties; de klanttevredenheid is over de gehele linie voldoende. Ook over de dienstverlening op de werkpleinen is de klant tevreden, zij het dat de tevredenheid over de ketendienstverlening lager is: rond een 6,5. De meeste onderzochte organisaties kennen (minimaal) het rapportcijfer 7 als doelstelling voor de klanttevredenheid.

Er vinden veel metingen plaats door de onderzochte organisaties van de kwaliteit van de dienstverlening. De onderzochte organisaties leggen daarbij eigen accenten en besteden de onderzoeken meestal uit aan gespecialiseerde onderzoeksbureaus.

De benchmarks in het gemeentelijke domein helpen de gemeenten om van elkaar te leren bij het verbeteren van de prestaties. Waarstaatjegemeente.nl kan op termijn uitgroeien tot de kennisbron van de prestaties van gemeenten op de diverse beleids-terreinen. Over de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het implementeren van geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen worden in AKO verband afspraken gemaakt. Er is er een verbeterd instrument beschikbaar voor het halfjaarlijks meten van de klantgerichtheid van de klanten van de werkpleinen op basis van de klantprincipes. Elk werkplein heeft via internet met een inlogcode toegang tot zijn eigen, lokale resultaten van de klantgerichtheidsmeting. De klantprincipes overlappen de kwaliteitsnormen uit de BSC grotendeels.

Tegen deze achtergrond rijst de vraag op welke wijze tot een betrouwbaar beeld gekomen kan worden over de (gemeten) kwaliteit van de dienstverlening, wanneer SVB, UWV en gemeenten eigen beleidskaders, prestatie-indicatoren en beoordelingsaspecten hanteren.

Bijlage

AKO klantprincipes en BurgerServiceCode

Verkorte definities hernieuwde klantprincipes AKO

Bereikbaarheid & Toegankelijkheid van informatie

Het is de klant duidelijk hoe, waar, en bij wie werkzoekenden informatie over het aanvragen van een uitkering en het zoeken naar werk kunnen vinden. Er is voldoende informatie beschikbaar en de beschikbare informatie wordt op een voor iedereen begrijpelijke manier gepresenteerd en gecommuniceerd. Gegevens hoeven maar één keer te worden verstrekt.

Persoonlijke aandacht

In de persoonlijke contacten tussen medewerkers en klanten ervaren klanten een respectvolle en serieuze behandeling. Er is voldoende ruimte voor klanten om hun verhaal te doen en de bejegening naar klanten is vriendelijk.

Maatwerk

De dienstverlening van de ketenorganisaties is zoveel als mogelijk op de persoon toegespitst, is passend bij de persoonlijke situatie, mogelijkheden, behoeften en wensen van de klant. Klanten hebben eigen inbreng in de dienstverlening die zij van de ketenorganisaties ontvangen. Ketenorganisaties denken met de klant mee, geven nuttige suggesties en adviezen, motiveren en coachen de klant om eigen verantwoordelijkheid te nemen in zijn terugkeer naar werk.

Tijdigheid

Dienstverlening is tijdig. Handelen voor en reageren op klanten gebeurt op tijd en afspraken worden tijdig nagekomen. Ook veranderingen in de situatie of gegevens van klanten verwerken ketenpartners snel.

Duidelijkheid

Het managen van klantverwachtingen is een belangrijk onderdeel van een klantgerichte organisatie. De klant heeft duidelijkheid in wat hij van de organisaties kan verwachten en duidelijkheid in wat de organisaties van de klant verwachten. De rechten en plichten van de klant zijn met hem besproken en zondig vastgelegd. Ook heeft de klant duidelijkheid in hoe een bepaalde beslissing tot stand is gekomen.

De 10 kwaliteitseisen van de BurgerServiceCode

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Digitale betrouwbaarheid

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Meer toelichting is te vinden op:

http://www.burger.overheid.nl/files/bsc_schrift_versie_2.2._december_2006_.pdf

